

**PERAN RELAWAN PAJAK DALAM PENDAMPINGAN PELAPORAN PAJAK
BERBASIS CORETAX DI RS LAVALETTE**

***THE ROLE OF TAX VOLUNTEERS IN ASSISTING CORETAX-BASED TAX
REPORTING AT RS LAVALETTE***

Siti Marisa Suber¹, Nabila Surmah Wulandini², Shafira Manda Nirmala^{3*}, Umi Nandiroh⁴

^{1,2,3*,4} Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang, Malang, Indonesia

*marisasuber3@gmail.com

Article History:

Received: June 18th, 2026

Revised: August 10th, 2026

Published: August 15th, 2026

Abstract: *This community service activity was conducted by Tax Volunteers assigned at KPP Pratama Malang Selatan, with the objective of assisting employees of RS Lavalette in fulfilling their annual tax return (SPT Tahunan) reporting obligations through the newly implemented Coretax system. The activity was held on February 25, 2026, employing a direct outreach approach in which volunteers visited the hospital to accommodate approximately 25 employees, the majority of whom are medical personnel including doctors and nurses. Two primary challenges were identified during the activity: technical constraints of the Coretax system, which was newly launched at the time, and limited internet connectivity within the hospital premises. Despite these obstacles, the one-on-one assistance approach enabled the majority of participants to successfully submit their annual tax returns on the day of the activity. The findings demonstrate that institution-based outreach assistance is an effective strategy for reaching taxpayers with limited time and digital tax literacy, and contributes to improving formal tax compliance among medical professionals.*

Keywords: *tax volunteer, Coretax, SPT annual report, tax compliance, outreach assistance*

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan oleh Relawan Pajak yang ditugaskan di KPP Pratama Malang Selatan, dengan tujuan mendampingi karyawan RS Lavalette dalam memenuhi kewajiban pelaporan SPT Tahunan melalui sistem Coretax yang baru diimplementasikan. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 25 Februari 2026 dengan pendekatan jemput bola, di mana relawan mendatangi langsung lokasi rumah sakit untuk mendampingi sekitar 25 karyawan yang mayoritas berprofesi sebagai dokter dan perawat. Terdapat dua kendala utama yang ditemukan selama kegiatan, yaitu keterbatasan teknis sistem Coretax yang masih baru diterapkan serta keterbatasan koneksi jaringan internet di lingkungan rumah sakit. Meskipun demikian, dengan pendampingan secara *one-on-one*, mayoritas peserta berhasil menyelesaikan dan mengirimkan SPT Tahunan pada hari pelaksanaan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan pendampingan berbasis kunjungan instansi efektif menjangkau wajib pajak dengan keterbatasan waktu dan literasi

perpajakan digital, sekaligus berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan formal perpajakan tenaga medis.

Kata Kunci: relawan pajak, Coretax, pelaporan SPT tahunan, kepatuhan pajak, pendampingan jemput bola.

PENDAHULUAN

Sistem perpajakan Indonesia mengalami transformasi besar dengan diberlakukannya *Coretax Administration System* (CTAS) oleh Direktorat Jenderal Pajak mulai awal tahun 2025, menggantikan sistem pelaporan SPT berbasis e-Filing yang telah digunakan wajib pajak selama lebih dari satu dekade. Coretax mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak dalam satu platform terintegrasi (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Perubahan sistem ini bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, namun di sisi lain juga menimbulkan tantangan adaptasi bagi wajib pajak orang pribadi, terutama pada masa-masa awal implementasi, di mana berbagai kendala teknis dan keterbatasan literasi digital menjadi hambatan nyata di lapangan (Arum and Fitrianiingsih, 2025).

Kondisi ini menjadi semakin krusial bagi kelompok wajib pajak dengan keterbatasan waktu dan literasi digital perpajakan, salah satunya adalah tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat. Profesi ini memiliki jadwal kerja shift yang padat dan tuntutan operasional rumah sakit yang tinggi, sehingga waktu yang tersedia untuk mempelajari dan menyelesaikan kewajiban pelaporan SPT Tahunan secara mandiri sangat terbatas. Apabila tidak mendapatkan pendampingan yang memadai, kondisi ini berpotensi menyebabkan keterlambatan pelaporan, kesalahan pengisian data, bahkan ketidakpatuhan pajak yang tidak disengaja akibat kendala teknis dan keterbatasan waktu (Latifah *et al.*, 2026).

Untuk menjawab tantangan tersebut, program Relawan Pajak hadir sebagai bentuk kolaborasi antara Direktorat Jenderal Pajak, perguruan tinggi, dan mahasiswa dalam memberikan edukasi serta asistensi langsung kepada wajib pajak. Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) merupakan program resmi DJP yang melibatkan Tax Center dan organisasi mitra perguruan tinggi untuk mendukung penerimaan SPT Tahunan melalui asistensi dan pendampingan pelaporan (Fatiha, Safriza and Chamalinda, 2024). Berbagai studi pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa pendampingan oleh relawan pajak terbukti efektif meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak, terutama bagi mereka yang belum familiar dengan sistem pelaporan digital (Agriyanto *et al.*, 2022; Marfiana, Yulianto and Haniyah, 2024). Hal ini juga ditunjukkan oleh kegiatan relawan pajak di KPP Pratama Malang Selatan, di mana pendampingan berbasis Coretax terbukti membantu wajib pajak memahami mekanisme pelaporan harta dan penghasilan pada sistem yang baru (Wulansari *et al.*, 2026).

Relawan Pajak yang ditugaskan di KPP Pratama Malang Selatan tidak hanya melayani wajib pajak yang datang ke kantor pelayanan, tetapi juga menjalankan pendekatan jemput bola dengan mendatangi langsung instansi yang membutuhkan pendampingan kolektif. Pendekatan ini terbukti efektif menjangkau wajib pajak dalam jumlah besar pada satu waktu dan lokasi yang sama, sekaligus meminimalkan biaya kepatuhan berupa waktu dan biaya perjalanan yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak (Handayani *et al.*, 2025; Lestari *et al.*, 2026).

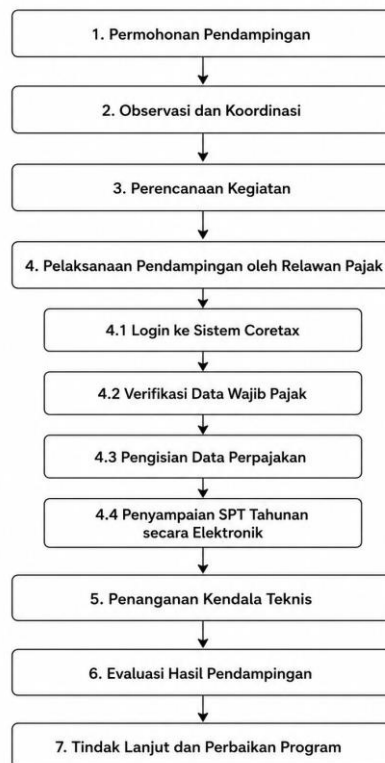
Atas dasar kebutuhan tersebut, pihak manajemen Rumah Sakit Lavalette mengajukan permohonan kepada KPP Pratama Malang Selatan untuk mendapatkan pendampingan pelaporan

SPT Tahunan bagi karyawannya. KPP Pratama Malang Selatan kemudian menerjunkan Relawan Pajak untuk melaksanakan pendampingan tersebut secara langsung di lokasi rumah sakit pada tanggal 25 Februari 2026. Kegiatan ini melibatkan sekitar 25 karyawan yang mayoritas berprofesi sebagai dokter dan perawat, dan menghadapi dua kendala utama, yaitu keterbatasan waktu karyawan medis akibat jadwal kerja yang padat, serta kendala teknis sistem Coretax dan keterbatasan koneksi jaringan internet di lingkungan rumah sakit. Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan mendeskripsikan peran Relawan Pajak dalam mendampingi pelaporan SPT Tahunan berbasis Coretax bagi karyawan RS Lavalette, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memaparkan strategi penanganannya sebagai rujukan bagi pelaksanaan pendampingan pajak berbasis kunjungan instansi pada masa mendatang.

METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Rumah Sakit Lavalette yang beralamat di Jalan W.R. Supratman No. 8, Kota Malang, Jawa Timur, pada tanggal 25 Februari 2026. Sasaran kegiatan adalah 25 karyawan RS Lavalette yang berstatus sebagai wajib pajak orang pribadi, yang sebagian besar merupakan tenaga kesehatan. Kegiatan ini dilaksanakan berdasarkan permohonan pendampingan yang diajukan oleh pihak RS Lavalette kepada KPP Pratama Malang Selatan terkait pelaporan SPT Tahunan menggunakan sistem Coretax. Dalam proses perencanaan kegiatan, pihak rumah sakit berperan dalam mengidentifikasi kebutuhan peserta, menentukan jadwal pelaksanaan, serta menyediakan fasilitas pendukung yang diperlukan selama kegiatan berlangsung. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendampingan partisipatif dengan pendekatan jemput bola (*one-on-one*), yaitu pemberian layanan perpajakan secara langsung di lokasi mitra. Sebelum pelaksanaan kegiatan, dilakukan observasi dan koordinasi dengan pihak rumah sakit untuk memetakan kebutuhan peserta, kondisi sarana pendukung, serta kendala yang berpotensi muncul selama proses pendampingan.

Pelaksanaan pendampingan dilakukan secara langsung oleh Relawan Pajak yang bertugas di bawah koordinasi KPP Pratama Malang Selatan. Pendampingan diberikan secara individual kepada peserta, mulai dari proses login ke sistem Coretax, verifikasi data wajib pajak, pengisian data perpajakan, hingga penyampaian SPT Tahunan secara elektronik. Selama kegiatan berlangsung, Relawan Pajak juga membantu peserta dalam mengatasi berbagai kendala teknis yang ditemukan, seperti permasalahan akses akun, sinkronisasi data, maupun gangguan jaringan internet. Setelah kegiatan selesai dilaksanakan, dilakukan evaluasi terhadap hasil pendampingan melalui identifikasi jumlah peserta yang berhasil menyampaikan SPT Tahunan serta pencatatan berbagai kendala yang muncul selama kegiatan. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan dalam pelaksanaan program pendampingan perpajakan pada kegiatan selanjutnya.



Gambar 1. Diagram Alur Pelaksanaan Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Berbasis Coretax di RS Lavalette

HASIL

Kegiatan pendampingan pelaporan SPT Tahunan berbasis Coretax di RS Lavalette yang dilaksanakan pada tanggal 25 Februari 2026 berhasil menjangkau sekitar 25 orang karyawan, yang mayoritas berprofesi sebagai dokter dan perawat. Pendekatan jemput bola yang diterapkan terbukti efektif dalam menjawab kendala utama kelompok wajib pajak ini, yaitu keterbatasan waktu akibat jadwal kerja shift yang padat. Dengan mendatangi langsung lokasi rumah sakit, peserta tidak perlu meluangkan waktu khusus untuk datang ke KPP, sehingga partisipasi dapat dilakukan di sela-sela waktu kerja.

Selama pelaksanaan, ditemukan kendala teknis berupa keterbatasan koneksi jaringan internet di lingkungan rumah sakit dan hambatan teknis pada sistem Coretax yang masih baru diimplementasikan. Kendala ini menyebabkan proses pengisian dan pengiriman SPT berjalan lebih lambat dari kondisi normal, namun melalui pendampingan *one-on-one* yang dilakukan secara adaptif, seluruh kendala dapat ditangani pada hari yang sama. Mayoritas peserta berhasil menyelesaikan dan mengirimkan SPT Tahunan mereka pada hari pelaksanaan kegiatan.

Selain capaian teknis tersebut, kegiatan ini juga menghasilkan dampak edukatif yang signifikan. Salah satu peserta menyampaikan bahwa ia merasa sangat terbantu dengan adanya pendampingan langsung di tempat kerja, mengingat keterbatasan waktu yang dimilikinya membuat ia kesulitan apabila harus mengurus pelaporan SPT dengan datang langsung ke KPP. Peserta tersebut juga mengaku masih awam terhadap sistem Coretax, sehingga kegiatan ini sekaligus menjadi kesempatan belajar langsung mengenai alur penggunaan sistem, mulai dari proses login hingga pengiriman SPT.



Gambar 2. Pendampingan pada Karyawan RS Lavalette



Gambar 3. Pendampingan pada Karyawan RS Lavalette

PEMBAHASAN

Hasil kegiatan pendampingan di RS Lavalette menunjukkan bahwa pendekatan jemput bola merupakan strategi yang relevan dan efektif untuk menjangkau kelompok wajib pajak dengan karakteristik mobilitas terbatas. Hal ini sejalan dengan temuan Handayani dkk. (2025) yang menegaskan bahwa kehadiran relawan pajak secara langsung di lokasi strategis terbukti mampu melayani wajib pajak dalam jumlah yang signifikan sekaligus mengatasi berbagai hambatan teknis pelaporan Coretax. Pendampingan berbasis kunjungan instansi meminimalkan biaya kepatuhan berupa waktu dan biaya perjalanan, sehingga mendorong partisipasi wajib pajak yang sebelumnya tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor pajak (Prasetyo *et al.*, 2025).

Kendala teknis yang ditemukan dalam kegiatan ini, khususnya gangguan pada sistem Coretax dan keterbatasan jaringan internet, bukan merupakan temuan yang berdiri sendiri. Arianty (2024) mengidentifikasi bahwa tantangan infrastruktur teknologi dan kesiapan teknis merupakan hambatan umum dalam fase awal implementasi sistem administrasi perpajakan digital di Indonesia.

Temuan ini diperkuat oleh pengalaman pendampingan Coretax di KP2KP Bangil yang juga menemukan gangguan teknis sistem sebagai hambatan utama dalam proses pelaporan SPT (Lestari *et al.*, 2026). Dalam konteks ini, keberadaan relawan pajak yang terampil secara teknis menjadi faktor kunci yang memungkinkan proses pendampingan tetap berjalan meskipun menghadapi hambatan sistem, karena relawan dapat memberikan panduan langkah demi langkah secara adaptif kepada setiap peserta.

Lebih dari sekadar asistensi teknis, kegiatan ini juga membuktikan fungsi edukatif relawan pajak. Respons peserta yang menyatakan baru memahami alur sistem Coretax melalui pendampingan ini mencerminkan konsep *learning by doing* yang efektif dalam konteks literasi perpajakan digital. Latifah dkk. (2025) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada efektivitas edukasi dan pendampingan langsung kepada wajib pajak. Kondisi serupa juga ditemukan dalam pendampingan Coretax di KPP Pratama Malang Selatan, di mana wajib pajak yang belum memahami mekanisme pelaporan harta pada sistem baru sangat terbantu dengan kehadiran relawan secara langsung (Wulansari *et al.*, 2026). Dengan demikian, kegiatan relawan pajak di RS Lavalette berkontribusi tidak hanya pada pemenuhan kewajiban formal pelaporan SPT, tetapi juga pada peningkatan literasi perpajakan digital tenaga medis, yang pada akhirnya mendukung tumbuhnya voluntary tax compliance di kalangan profesi kesehatan (Nabilla *et al.*, 2026).

KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan pelaporan SPT Tahunan berbasis Coretax bagi karyawan RS Lavalette yang dilaksanakan pada tanggal 25 Februari 2026 menunjukkan bahwa peran Relawan Pajak KPP Pratama Malang Selatan efektif dalam membantu wajib pajak, khususnya tenaga medis seperti dokter dan perawat, menyelesaikan kewajiban pelaporan pajak di tengah keterbatasan waktu. Pendekatan jemput bola yang dilakukan atas permohonan pihak rumah sakit kepada KPP Pratama Malang Selatan terbukti relevan bagi kelompok wajib pajak dengan mobilitas dan waktu terbatas, karena memungkinkan proses pendampingan dilakukan langsung di lingkungan kerja tanpa mengharuskan peserta mendatangi kantor pelayanan pajak.

Kendala berupa sistem Coretax yang baru diimplementasikan serta keterbatasan koneksi jaringan internet dapat diatasi melalui pendampingan *one-on-one* yang adaptif, sehingga mayoritas peserta berhasil menyelesaikan dan mengirimkan SPT Tahunan pada hari pelaksanaan. Selain manfaat penyelesaian kewajiban pajak, kegiatan ini juga memberikan nilai edukatif bagi peserta yang masih awam terhadap sistem Coretax. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pelaksanaan program Relawan Pajak di instansi lain yang memiliki karakteristik wajib pajak serupa, guna mendukung keberhasilan implementasi sistem Coretax secara lebih luas.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Umi Nandiroh S.E., M.SA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama pelaksanaan kegiatan hingga penyusunan artikel ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Malang Selatan, dan Tax Center Universitas Islam Malang atas kesempatan serta dukungan penuh dalam pelaksanaan program Relawan Pajak. Terima kasih juga disampaikan kepada pihak manajemen dan seluruh karyawan RS Lavalette yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan pendampingan ini

DAFTAR REFERENSI

- Agriyanto, R. ., Istiariani, I., Ningsih, T. W. ., & Sulistyowati, N. (2022). PERAN RELAWAN PAJAK DALAM UPAYA PENDAMPINGAN PELAPORAN PAJAK DI KPP PRATAMA KUDUS . Panrita Abdi - Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat, 6(2), 235–243. <https://doi.org/10.20956/pa.v6i2.12686>
- Arianty, Fitria (2024) "IMPLEMENTATION CHALLENGES AND OPPORTUNITIES CORETAX ADMINISTRATION SYSTEM ON THE EFFICIENCY OF TAX ADMINISTRATION," Jurnal Vokasi Indonesia: Vol. 12: No. 2, Article 2. <https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1227>
- Aribowo, Irwan, Oke Wibowo, dan Miftahul Hadi. "Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan: Asistensi Kewajiban Pajak Melalui Relawan Pajak." Jurnal Ilmiah Pangabdhi 10, no. 1 (2024): 53–58. <https://doi.org/10.21107/pangabdhi.v10i1.23029>
- Arum, M., Lamsah, L., & Fitriarningsih, D. (2025). Dampak Implementasi Coretax System dalam Praktik Akuntansi Pajak dan Kepatuhan PPN di Indonesia. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(4), 1013–1019. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3400>
- Azizah, N., Maylaurenzia, S., Marsalina, N. A., Agustin, N. A., Maturofiah, N., Rachmawati, Y., & Lestari, H. S. (2025). Optimalisasi Kontribusi Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan. Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 3(3), 721–727. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i3.2290>
- Direktorat Jenderal Pajak. "Coretax: Sistem Canggih Tingkatkan Kepatuhan Sukarela." Artikel resmi DJP, 2025. <https://www.pajak.go.id/en/node/111924>
- Dirman, D., Koem, M. R., Mohune, S., Iko, M. A., & Latif, N. R. (2024). Peran Relawan Pajak dalam Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Berbasis E-Filing sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Mopolayio : Jurnal Pengabdian Ekonomi, 3(3), 153 - 161. Retrieved from <https://mopolayio.fe.ung.ac.id/index.php/mopolayio/article/view/148>
- Aliya Tiara Fatiha, Rahma Aulia Safriza, & Khy'sh Nusri Leapatra Chamalinda. (2024). RELAWAN PAJAK 2023: MENDORONG KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENDAMPINGAN PELAPORAN SPT TAHUNAN DAN PEMADANAN NIK-NPWP. Panrita Abdi - Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat, 8(2), 280–293. <https://doi.org/10.20956/pa.v8i2.27283>
- Handayani, Y. R. ., Biswas, N. P. ., Akbar, H., & Isnaini, Z. (2025). Peran Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT dan Aktivasi Coretax 2025 bagi Wajib Pajak. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara, 6(2), 2525–2534. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i2.6155>
- Riris Nur Latifah, Khairina Septia Nur Hikmah, Putri Amilatus Sa'adah, Nafisatul Af'idah, & Muyassarah. (2026). Edukasi Coretax System dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak Mandiri dan Efisiensi Administrasi di Wilayah Semarang. Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing, 6(3), 606–620. <https://doi.org/10.21009/japa.0603.14>
- Optimalisasi Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pendampingan SPT Berbasis Coretax di KP2KP Bangil: Optimizing Taxpayer Compliance through Coretax-Based Tax Return Assistance at KP2KP Bangil Office. (2026). DARMADIKSANI, 6(2), 219-227. <https://doi.org/10.29303/darmadiksani.v6i2.10179>
- Marfiana, A., Yulianto, F. and Haniyah, R. (2024) Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak di KPP Pratama Pondok Aren, Politeknik Keuangan Negara STAN. Available at:

- <https://pknstan.ac.id/id/pendampingan>.
- Peran Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan berbasis Coretax di KPP Pratama Malang Selatan: The Role of Tax Volunteers in Improving the Compliance of Annual Tax Return Cortex-based Reporting at KPP Pratama Malang Selatan Office. (2026). DARMADIKSANI, 6(2), 237-246. <https://doi.org/10.29303/darmadiksani.v6i2.10190>
- Prasetyo, I. et al. (2025) 'Kegiatan Pendampingan Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Relawan Pajak', 8(3), pp. 542–551. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.30591/japhb.v8i3.8791>.
- Pendampingan Edukatif oleh Relawan Pajak dalam Pelaporan Harta pada SPT Tahunan Berbasis Coretax di KPP Pratama Malang Selatan. (2026). Jurnal Abdimas Ekonomi Dan Bisnis, 6(1), 44-57. <https://doi.org/10.31294/abdiekbis.v6i1.12679>